

Excellence CUSTOMER SERVICE

Matsushita Gobel Institute, 26 April 2018 ; 08.30-16.00 WIB



TUJUAN PELATIHAN

- Setelah pelatihan, peserta akan dapat memahami pentingnya Customer dan Services yang akan meningkatkan performance perusahaan.
- Dapat mengetahui cara untuk mendapatkan fakta tingkat kepuasan customer melalui beberapa metoda.
- Dapat memahami tingkat kepuasan atau satisfaction, akan mempengaruhi terhadap brands loyalty maupun penjualan secara bertahap.
- Dapat mengetahui cara untuk menarik minat customer dengan berbagai macam metoda.

PESERTA

Staff atau Supervisor, Manager Sales/ Marketing.

BIAYA PELATIHAN

.Rp. 2.250.000,-



PROGRAM OUTLINE

- **Dasar Pemikiran**
 - ◆ Karakteristik *Customer Service*
 - ◆ Bekerja dengan prinsip *Quality Cost Delivery*
 - ◆ Menggunakan keunggulan kualitas sebagai bentuk pelayanan
 - ◆ Akurasi, kunci komunikasi
- **Sikap Kerja**
 - ◆ Bekerja berdasarkan tuntutan *Customer Service*
 - ◆ Sikap diri dalam pekerjaan
 - ◆ Patuh pada proses sebagai bagian dari pelayanan pelanggan
 - ◆ Kondisi dan penampilan diri dan peralatan kerja
- **Berinteraksi Secara Asertif**
 - ◆ Berkomunikasi agar tujuan tercapai
 - ◆ Membedakan komunikasi asertif dengan lainnya
 - ◆ Menggunakan teknik berkomunikasi asertif untuk customer service
- **Menggunakan Effective Listening**
 - ◆ Memahami dan memanfaatkan teknik mendengar aktif
 - ◆ Mempersiapkan diri untuk mendengar
 - ◆ Menggunakan teknik mendengar



MATSUSHITA

GOBEL

INSTITUTE

TRAINING &

CONSULTING